

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 disebutkan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, beberapa kewajiban Rumah Sakit sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 yakni memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Pelayanan Administrasi yang diselenggarakan oleh rumah sakit untuk melayani kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang perawatan adalah pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan, pasien memperoleh pelayanan Administrasi pada jam-jam tertentu dan tidak perlu pemondokan, sedang pelayanan rawat inap, pasien memperoleh pelayanan Administrasi yang berlangsung lebih dari 24 jam. Selama perawatan di ruang rawat inap, pasien akan memperoleh jasa pelayanan berupa pemeriksaan, dilakukan diagnosa penyakitnya, diberikan pengobatan atau tindakan, asuhan

keperawatan, dievaluasi kondisinya dan akhirnya pasien diperbolehkan keluar rumah sakit (sembuh, cacat, meninggal, dirujuk) (Samsudin, 2021).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan medis yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Tjiptono (2002), terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberi dasar bagi pembelian ulang, menciptakan, serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Pelanggan yang loyal merupakan asset yang penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya sebagaimana diungkapkan (Griffin, 2003).

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu jasa atau produk untuk hal kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan sebagaimana ditentukan dengan menekankan bahwa orientasi pemenuhan harapan pelanggan agar memperoleh tingkat kecocokan dalam penggunaan (Hadiyati, 2011; Caniago, 2022). Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat

mengurangi kemungkinan konsumen lama untuk berpindah ke perusahaan lain (Dewi & Yosepha, 2020).

Adanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas dan percaya bahwa perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan pelanggan (Sulaeman, 2015). Jika pelanggan percaya bahwa perusahaan akan memberikan kinerja dengan sangat maksimal maka pelanggan akan merasa puas jika tidak maka pelanggan merasa tidak puas.

Usaha yang harus dilakukan suatu perusahaan baik dibidang penyediaan jasa ataupun barang adalah dapat memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan produk (Zeithaml; Jafar 2012:19; Elrado, 2014). Menurut Caniago (2022), Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi akan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Soegoto, 2013).

Menciptakan kepercayaan pelanggan merupakan hal yang penting dalam sebuah proses bisnis ataupun pelayanan. Kepercayaan adalah variabel kunci dalam mengembangkan keinginan yang tahan lama untuk terus mempertahankan hubungan jangka panjang (Salam, 2019). Kepercayaan adalah sebagai kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (*confidence*)

kepada pihak lain tersebut (Moorman, et al., 1993; Darsono, 2008; Elrado et al., 2014). Kepercayaan lebih menekankan pada sikap individu yang mengacu pada keyakinan konsumen atas kualitas dan kehandalan jasa yang diterimanya (Putra, 2017). Kepercayaan dapat timbul dari kualitas pelayanan yang diterima secara baik. Selain itu, kepercayaan dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.

Rumah Sakit Mata Undaan merupakan sebuah rumah sakit swasta yang beralamat di Jalan Undaan Kulon No. 19 Surabaya. Rumah Sakit ini adalah penyelenggara pelayanan kesehatan yang secara khusus melayani penderita penyakit mata. Rumah sakit yang berdiri pada tahun 1933 dengan nama *Soerabaiache Oogheelkundige Kliniek*, sekarang telah berubah nama menjadi Rumah Sakit Mata Undaan yang berfokus pada penanganan penyakit mata dengan pelayanan yang makin komprehensif. Dilengkapi dengan sarana dan fasilitas penunjang pemeriksaan di *Diagnostic & Laser Center*, RS Mata Undaan menjadi *One Stop Solution* Layanan Kesehatan Mata.

Namun, berdasarkan fakta *google review* yang terjadi di lapangan ditemukan beberapa ulasan yang menyinggung dengan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Mata Undaan. Salah satu masalah tersebut adalah adanya antrian pelayanan, BPJS, dan Pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan *google review* Rumah Sakit Mata Undaan diketahui bahwa Demikian juga halnya dengan peringkat-peringkat yang ada pada survey awal didapatkan rating pada RS Mata Undaan, sebagai berikut :

Tabel 1.1 Penilaian Rating RS Mata Undaan Surabaya

Karakteristik	Rating	Jumlah Responden	Persentase (%)
BPJS	Rating 1	13	26,53
	Rating 2	5	10,20

Karakteristik	Rating	Jumlah Responden	Persentase (%)
	Rating 3	3	6,12
	Rating 4	7	14,29
	Rating 5	19	38,78
	Total	49	
Pelayanan	Rating 1	8	36,36
	Rating 2	4	18,18
	Rating 3	1	4,55
	Rating 4	3	13,64
	Rating 5	6	27,27
	Total	22	
Daftar	Rating 1	4	26,67
	Rating 2	2	13,33
	Rating 3	3	20,00
	Rating 4	3	20,00
	Rating 5	3	20,00
	Total	15	
Antrian	Rating 1	6	25
	Rating 2	3	12,50
	Rating 3	2	8,33
	Rating 4	7	29,17
	Rating 5	5	20,833
	Total	24	
Total		110	

Sumber : Data Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa hasil dari *google riview* didapatkan ada 110 Orang yang memberikan Rating, dimana dari 110 Orang mayoritas sebesar 38,78% memberikan rating 5 untuk BPJS; 36,36% memberikan rating 1 untuk pelayanan; 26,67% memberikan rating 1 untuk Daftar, dan 29,17% memberikan rating 4 untuk antrian.

Berdasarkan hasil observasi peneliti diketahui bahwa kualitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit Mata Undaan menunjukkan tidak semua pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Berikut beberapa penilaian pasien dari kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Undaan, yaitu:

**Tabel 1.2. Penilaian Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit
MataUndaan Diakses pada tanggal 7 Juni 2023**

No	Komplain	Rating	Analisa	Jam Akses
1	<p>Pertama pake bpjs padahal awal datang kesini engga, pelayanan nya lebih ramah waktu ga pake bpjs ya bunda bunda sekalian wkwkw. Kudu viral dulu kali baru di benahi.</p> <p>Karna baru pertama ga tau dong ya antrian nya dimana, lalu tanya lah ke mas” yg pake baju biru muda ntah perawat atau dokter. Manggil mas ga noleh manggil pak ga noleh manggil dok noleh terus tanya ada apa, sy bilang mau minta no antrian dimana ya? Eh si mas” ini jawab sambil ketawa kenceng, kan bodoh.</p>	1	waktu pelayanan lama, pelayanan petugas mengecewakan karena kurang ramah terhadap pasien	14.25
2	<p>tolong tingkatkan pelayanan BPJS & umum, pasien memang banyak tetapi pegawainya cenderung sedikit dan lamban dalam pelayanan, no antrian tidak transparan. Dapat antrian no 32 tapi setelah 50 an orang masuk ke poli 1 tetap belum dipanggil.</p>	1	waktu pelayanan lama	14.32
3	<p>Bingung sama pelayanan bpjs di RS ini. Ibu saya sakit mata , mau pembayaran pake bpjs gak bisa awalnya karena memang masih ada tunggakan yg belum di lunasi 1.300.000, tapi setelah tunggakan nya di lunasi & balik lagi untuk control dan operasi. Tiba2 saja di suruh bayar tagihan sebesar 4.472.580 dari pihak rumah sakit ? Pdhal jelas2 tunggakan Dr bpjs nya sudah di lunasi. Dan sebelum nya Dr pihak rumah sakit bilang kalo pake bpjs & sudah melunasi tunggakan, biaya rumah sakit free. Bingung banget gimana sih ini pelayanan nya ?</p>	1	waktu pelayanan lama, administrasi tidak jelas dan tidak teliti	14.35
4	<p>tolong tingkatkan pelayanan BPJS & umum, pasien memang banyak tetapi pegawainya cenderung sedikit dan lamban dalam pelayanan, no antrian tidak transparan. Dapat antrian no 32</p>	1	pelayanan lama, no antrian tidak teratur	14.35

No	Komplain	Rating	Analisa	Jam Akses
	tapi setelah 50 an orang masuk ke poli 1 tetap belum dipanggil			
5	sudah datang lama, dari pendaftaran nunggu, rekam medik tdk kunjung dibawa ke poli, ibu saya usia 80 th. nunggu hampir satu jam tdk kunjung dipanggil, setelah saya tanyakan rekam medik memang masih di pendaftaran...	1	waktu pelayanan lama	14.35
6	Pelayanan buruk, dapat antrian B10 saat datang di loket pendaftaran antrian sudah sampai B12 akhirnya langsung masuk, setelah itu disuruh tunggu di poli 1, mulai jam 06.50 sampai 08.30 masih belum dipanggil di poli 1, akhirnya saya inisiatif bertanya ke petugas poli 1 padahal di antrian poli 1 antrian sudah sampai B29 ternyata petugas tsb berdalih jika buku RM / apakah itu masih belum ketemu, haloo ini rumah sakit pemerintah loh, seharusnya untuk masalah sepele seperti itu bisa diatasi, kan sudah mendaftar online jauh” hari H-1 bulan seharusnya saat sebelum dibuka pendaftaran sudah disiapkan RM pasien yg daftar online, atau maksimal saat setelah masuk loket pendaftaran itu sudah dicari disiapkan. Saya kecewa sekali, dengan enak nya bilang kalau masih belum ketemu bukunya. Iya kalau saya tidak ada urusan lain siangnya, ini saya ada urusan lain jam 10.00 di bulan april sebelumnya saya dapat antrian B15 sekitar jam 09.30 sudah dapat obat dan bisa pulang. Tolong diperbaiki lagi pelayanannya, ini tadi mulai panggilan poli saja jam 07.30 lebih. Apakah memang jam kerja shift nya seperti itu?	1	waktu pelayanan lama, administrasi tidak jelas dan tidak teliti	14.35
7	Sunggu mengecewakan Saya mengantar keluarga saya operasi katarak pakai pembiayaan pribadi. Diminta datang pukul 7 pagi dan diinfokan bahwa pelaksanaan operasi	1	waktu pelayanan lama	14.40

No	Komplain	Rating	Analisa	Jam Akses
	<p>cuma 20 menit dan 2 jam kemudian jika pasien stabil sudah boleh pulang. Ternyata operasi dilakukan baru pukul 12 siang. Dan sampe saya menulis tulisan ini pukul 16 sore, pasien masih belum bisa pulang karena dokter masih dalam perjalanan untuk visite. Total 9 jam saya di rumah sakit menunggu. Padahal pasien sudah lansia dan tidak makan sejak siang di operasi karena dijanjikan prosedur cepat. Kenyataannya seperti ini. Sungguh kecewa saya. Jika pelayanan selama ini kenapa dari awal tidak disampaikan? Tolong respon dan tanggapannya. Terima kasih</p>			
8	<p>Management pasien sangat buruk. Sudah beberapa kali pendaftaran secara online dan dijanjikan bisa masuk sesuai nomor antrian online yang didapat, ternyata waktu hari H SELALU SAJA BERMASALAH. Entah katanya nomor kedobelan, atau katanya didahulukan yang ambil nomor ditempat lalu yang daftar online. APALAGI, saat sy buat muatan ini (28/4) untuk pendaftaran online hrs bayar transfer dulu baru bisa dapat nomor, tp tetap saja didahulukan pasien yang ambil nomor ditempat. LALU UNTUK APA DONG PENDAFTARAN ONLINE KALAU HASIL YANG DIDAPAT SAMA SAJA DENGAN PENDAFTARAN OFFLINE?</p>	1	waktu pelayanan lama, prosedur pendaftaran pasien tidak jelas	14.40
9	<p>Sangat merugikan karena petugas yang tidak cakap, data pemeriksaan terlambat masuk ke ruang dokter, tp pasien menanggung antrian yg dilompat3pasien</p>	1	waktu pelayanan lama, kinerja petugas kurang, antrian yang tidak sesuai dengan urutan	14.45
10	<p>Kecewa dengan pelayanan RS Mata</p>	1	kinerja petugas	

No	Komplain	Rating	Analisa	Jam Akses
	Undaan. Ketika menggunakan asuransi, diagnosa dokter tidak diberikan kepada pasien. Bahkan di minta pun untuk di copy, tidak diperbolehkan. Petugas obat kurang sopan dan tidak kooperatif. Bahkan beliau bergunjing dengan teman sesama karyawan untuk menjelek jelek kan pasien dengan suara yang cukup keras di area public.		buruk karena berlaku kurang sopan dan tidak kooperatif, pelayanan tidak memuaskan	14.45

Total Bintang 1 ada 10 item komplain

Kesimpulannya, menunjukkan bahwa banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan rumah sakit, khususnya ketidakpuasan mengenai antrian yang lama, prosedur administrasi yang tidak jelas, dan kinerja petugas rumah sakit yang buruk yang ditunjukkan dari sikapnya yang kurang ramah dan tidak responsif terhadap keluhan pasien.

Pelayanan yang diberikan tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan dimana sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan waktu tunggu untuk rawat jalan tidak lebih dari 60 menit. Berikut hasil pengamatan terhadap waktu pelayanan di RumahSakit Mata Undaan, yaitu:

Tabel 1.3. Pengamatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Mata Undaan

No	Poli	No. Urut	Antrian Pendaftaran administrasi rumah sakit		Antrian Pelayanan Rumah Sakit		Total Waktu Antrian Pelayanan (Menit)
			Mulai	Selesai	Mulai	Selesai	
1	2	47	03:30	08:20	08:23	08:30	300
2	2	45	04:00	08:00	08:33	08:37	277
3	2	40	04:00	05:00	08:39	08:45	285
4	2	36	04:50	07:20	08:40	08:48	138
5	2	49	05:00	07:00	08:57	09:00	240
6	2	9	05:00	06:30	09:16	09:21	261
7	2	72	05:20	05:25	08:49	08:57	217
8	3	16	05:30	06:00	08:03	08:10	160
9	3	6	05:30	05:58	07:00	07:58	148
10	2	75	05:30	08:15	08:57	09:00	210
11	2	100	05:30	06:00	09:21	09:29	239
12	2	115	05:50	06:10	09:30	09:36	226

No	Poli	No. Urut	Antrian Pendaftaran administrasi rumah sakit		Antrian Pelayanan Rumah Sakit		Total Waktu Antrian Pelayanan (Menit)
			Mulai	Selesai	Mulai	Selesai	
13	3	9	06:20	06:58	07:00	07:15	55
14	3	37	06:30	06:45	07:50	08:00	90
15	2	11	06:30	06:35	08:20	08:29	119
16	2	182	07:30	08:00	10:30	10:45	195
17	2	16	07:50	08:05	08:57	09:00	70
18	2	20	08:30	08:40	09:10	09:15	45
19	2	19	08:45	09:00	09:17	09:20	35
20	3	21	09:00	09:30	09:30	09:40	40

Sumber : Data Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pengamatan diatas dapat disimpulkan dari 20 pasien yang diamati, sebanyak 17 pasien memiliki waktu antrian pelayanan lebih dari 60 menit. Waktu Antrian Pelayanan pada Rumah Sakit Mata Undaan adalah selama 168 menit sehingga dapat disimpulkan pelayanan Rumah Sakit Mata Undaan masih belum memenuhi kriteria Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit.

Antrian merupakan suatu kondisi dimana adanya keterlambatan pelayanan suatu objek akibat adanya antrian karena pelayanan mengalami kesibukan (Putra, 2020). Antrian terjadi karena terbatasnya sumber daya pelayanan karena faktor ekonomi yang membatasi orang atau barang, antrian pelanggan yang panjang dapat merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan yang tersedia, karena pada saat menunggu dalam antrian, waktu yang dihabiskan akan terbuang dalam mengantri dan memberikan pelayanan Pelanggan juga akan menderita kerugian karena kinerja yang buruk, bahkan membawa citra buruk bagi pelanggan (Ridwansyah, 2017).

Adanya masalah antrian pada Rumah Sakit Mata Undaan dapat

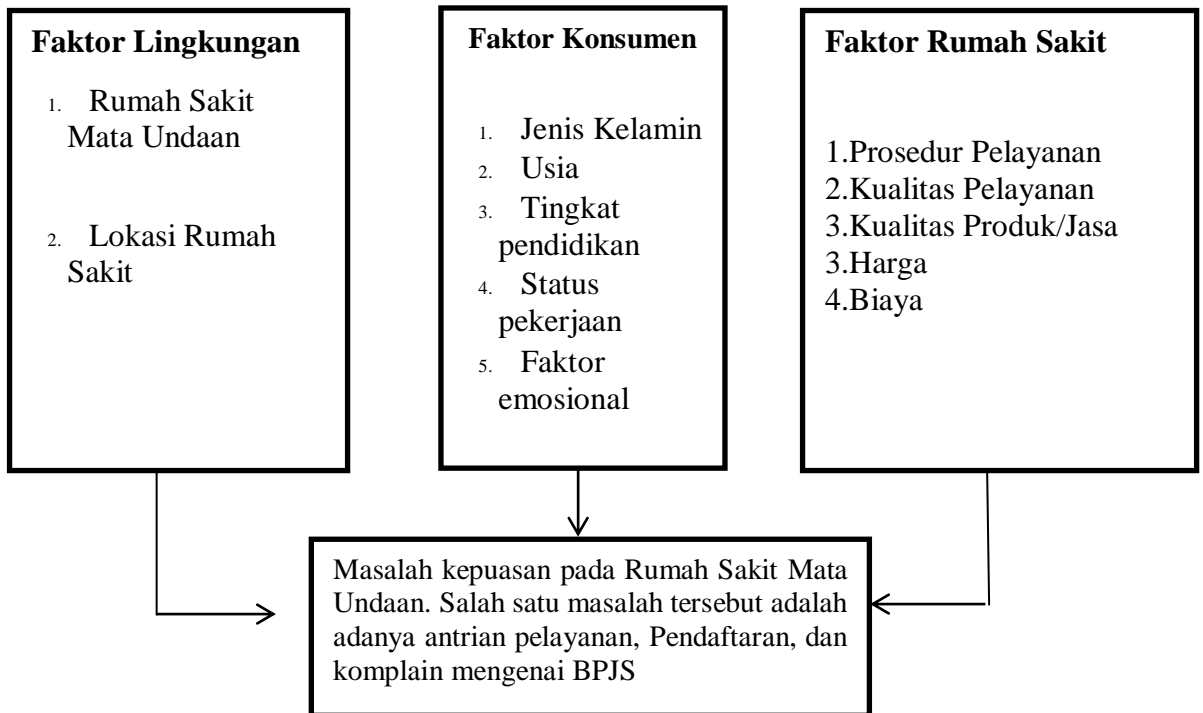
menyebabkan masalah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Mata Undaan masih belum maksimal. Dimana masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pada Rumah Sakit Mata Undaan. Adanya permasalahan kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepercayaan. Menurut Akbar (2020), kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Safitri & Chandra (2020) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. penelitian Ismail & Yusuf (2021) juga menyatakan kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan parsial oleh kualitas pelayanan.

Menurut Fajarini & Meria (2020) membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Penelitian Nurhadi & Azis (2018) menyatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen. Selain itu, penelitian Nugraha et al. (2021) juga menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan dari hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Berdasarkan hasil tinjauan penelitian terdahulu diatas dapat diketahui adanya perbedaan hasil penelitian yang didapatkan dari hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepercayaan. Menimbang pentingnya Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat memuaskan pasien sehingga berdampak pada kepercayaan pasien, maka perlu dianalisa hubungan antara analisis kepuasan pelayanan dan kepercayaan. Maka peneliti akan mengajukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Di Rumah Sakit Mata Undaan”**.

1.2. Kajian Masalah

Kajian Masalah merupakan bagian dari suatu kegiatan yang terjadi karena adanya penyebab masalah. Untuk mengetahui penyebab atau akibat dari suatu masalah dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1. Kajian Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa kajian masalah dalam penelitian ini yaitu Di Rumah Sakit Mata Undaan kerap terjadi permasalahan antrian pada bagian administrasi. Antrian ini menyebabkan kerugian, baik rumah sakit maupun pasien. Dimana kendala bagi rumah sakit terletak pada ketidakmaksimalan layanan yang diberikan petugas medis dan kerugian waktu tunggu bagi pasien.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini berfokus pada pengkajian kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Undaan.
2. Penelitian ini menggunakan 3 variabel, yakni 1 variabel bebas (kualitas pelayanan) dan 2 variabel terikat (kepercayaan dan kepuasan pasien)

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas didapatkan beberapa rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien?

1.5. Tujuan

1.5.1. Tujuan Umum

Mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Mata Undaan.

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.
2. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien.

1.6. Manfaat

1.6.1. Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi Rumah Sakit dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya terhadap antrian pada Rumah Sakit.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan sehingga peneliti memperoleh implementasi akan ilmu yang didapat dari mata kuliah dengan permasalahan yang ada di lapangan.

1.6.2. Manfaat Teoritis

1. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan menambah ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan Rumah Sakit.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai referensi dan wacana dalam penelitian lebih lanjut